

Vooraf

De vereniging met rechtspersoonlijkheid: Hersenletsel.nl, hierna te noemen: **HL**, wenst hierbij een protocol voor het indienen en de afhandeling van klachten over onder meer handelingen, uitlatingen en andere gedragingen door of namens HL vast te leggen.

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van het bij/of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- (i) **Klacht:** Op schrift gestelde uitdrukking van ongenoegen met betrekking tot een activiteit, product, dienst, procedure, handeling, uitlating of andere gedraging van HL, dan wel waarvoor HL verantwoordelijk is;
- (ii) **Klager:** Degene die de klacht kenbaar maakt, met de bedoeling de klachtencommissie van HL daarover een uitspraak te laten doen;
- (iii) **Aangeklaagde:** Degene waartegen de klacht zich richt, dan wel de medewerker van HL onder wiens verantwoordelijkheid datgene plaatsvond naar aanleiding waarvan de klacht werd opgesteld (ook wel: **betrokkene**)

Artikel 2 Doelstelling klachtenprotocol

Het klachtenprotocol kent de volgende doelstellingen:

1. Het recht doen aan klager en aangeklaagde.
2. Het creëren van de mogelijkheid voor indienen en behandeling van klachten.
3. Het systematisch verzamelen van klachten en de analyse daarvan ten behoeve van de kwaliteitsbewaking en bevordering van de kwaliteit van diensten van HL.

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenprotocol

De uitgangspunten van het klachtenprotocol zijn:

1. Een onafhankelijke en deskundige klachtenbehandeling.
2. Een goede toegankelijkheid van de klachtencommissie voor (potentiële) klagers.
3. Het hanteren van het beginsel hoor en wederhoor bij behandeling van de klacht.
4. Een vlotte, zorgvuldige en transparante behandeling van de klacht.
5. Een zorgvuldige en vertrouwelijke registratie van alle gegevens over klacht, klager en aangeklaagde.
6. De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Artikel 4 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

1. HL stelt een commissie in die is belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit protocol.
2. De commissieleden en hun plaatsvervangers worden op voordracht van het bestuur van HL benoemd, geschorst en ontslagen door de Algemene Ledenvergadering van HL. Voorafgaand aan de voordracht aan de Algemene Ledenvergadering kan het bestuur overgaan tot "voorlopige" benoeming en schorsing. In geval van een tussentijdse vacature treedt een plaatsvervanger op, onverminderd het bepaalde in lid 4 van dit artikel.

3. De klachtencommissie zal bestaan uit 'gewone leden' die worden benoemd door de Algemene Ledenvergadering en een lidvoorzitter. De lidvoorzitter (hierna te noemen: **voorzitter**) wordt benoemd door de "gewone" leden van de klachtencommissie. Deze personen mogen geen binding hebben met HL in de zin van een dienstverband of een bestuurslidmaatschap.
4. Voor de voorzitter van de klachtencommissie wordt een plaatsvervanger benoemd.
De plaatsvervangend voorzitter treedt op als voorzitter:
 - a. indien de voorzitter van de klachtencommissie verhinderd is aan het werk van de klachtencommissie deel te nemen.
 - b. indien de voorzitter van de klachtencommissie zich op grond van artikel 7 beroept op het verschoningsrecht of wordt gewraakt.

Artikel 5 Taken klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

1. Het onderzoeken van een bij haar ingediende klacht en het doen van een uitspraak over de gegrondheid van deze.
2. Het uitbrengen van oordeel en adviezen naar aanleiding van klachten.
3. Het periodiek opvolgen van de uitvoering van uitgebrachte adviezen uit eerdere klantaftandelingen.
4. Het voor zover nodig doen van aanbevelingen aan het bestuur HL en landelijk bureau inzake de mogelijkheden voor bewaking en bevordering van kwaliteit van diensten op grond van signalen, ontvangen uit door hen behandelde klachtenprocedures.
5. Het uitbrengen van een bijdrage ten behoeve van het jaarverslag, waarbij de gegevens omtrent de behandelde klachten in geanonimiseerde vorm worden vermeld.

Artikel 6 Bevoegdheden klachtencommissie

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van relevante stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en aangeklaagde, tenzij enige bij wet bepaalde geheimhoudingsplicht aan de zijde van de aangeklaagde of HL zich daartegen verzet.
2. Het inwinnen van advies door deskundigen.
3. De vrije toegang in de vereniging, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met de organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.
4. Het oproepen en horen van personen binnen de vereniging die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.

Artikel 7 Wraking en verschoningsrecht

1. Iedere betrokkene heeft het recht om een lid van de commissie te wraken, wanneer hij van oordeel is dat zodanig commissielid bevooroordeeld is tegenover één der betrokkenen. Het verzoek tot deze wraking moet de redenen van de wraking nauwkeurig omschrijven en uiterlijk binnen twee weken bij de commissie worden ingediend.

De voorzitter van de commissie beslist over de wraking; indien het verzoek hemzelf betreft zal de plaatsvervangend voorzitter dienaangaande beslissen.

2. Ook kan een lid van de klachtencommissie zich verschonen indien hij van oordeel is dat zijn betrokkenheid bij de klacht een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan.

Artikel 8 Indienen en behandelen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd. Het adres van de commissie is: Klachtencommissie HL, Den Heuvel 62, 6881 VE Velp.
2. Onder schriftelijk wordt verstaan: per brief, per e-mail of per meldformulier website. In geval van uiting van klachten door een (potentiële) klager per telefoon of in een persoonlijk contact, zal door medewerkers en bestuurders HL worden gewezen op de mogelijkheden tot schriftelijk indienen van de klacht zoals in dit protocol gedefinieerd. De klager ontvangt binnen 1 maand een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure.
3. De klachtencommissie meldt de klacht en de inhoud daarvan binnen 1 maand aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure.
4. De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden.
5. De commissie kan een ieder die betrokken is bij de klacht verzoeken inlichtingen te verstekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
6. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven over zijn klacht, respectievelijk verweer te voeren tegen de klacht.

Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan het horen door de commissie apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.

Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene zowel aan de afwezige- als aan de aanwezige partij medegedeeld.

7. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
8. Elk commissielid en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht betrokken wordt, is tot geheimhouding verplicht van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.
De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaande aan elke behandeling van de klacht, de hier omschreven plicht mee.
9. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bij staan door door hen aan te wijzen personen.

Artikel 9 Klacht niet in behandeling

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:
 - a. dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is, tenzij het een andere aangeklaagde betreft
 - b. dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1
 - c. dat de inhoud van de klacht in behandeling is bij de burgerlijke rechter of deel uit maakt van een strafrechtelijk onderzoek.

3. Indien op grond van het vorige lid wordt besloten de klacht buiten behandeling te laten dan wordt dit medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van Hersenletsel.nl.
De klager kan tegen deze beslissing in beroep gaan bij het bestuur.
4. De commissie heeft de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die, naar het oordeel van de commissie, een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden.
5. De commissie kan de klacht als afgedaan beschouwen indien en zodra de commissie verneemt dat de klager zich met deze klacht tot een andere instantie heeft gewend.

Artikel 10 In kennis stellen over oordeel

1. Tenzij artikel 9 is toegepast, stelt de commissie binnen 4 weken na de indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed de klager, de aangeklaagde en het bestuur van HL in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De commissie kan hierbij aanbeveling doen. Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
2. De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak, behalve de in artikel 8 genoemde mogelijkheid tot advies laten inwinnen door deskundigen.
3. Na zich een oordeel te hebben gevormd, deelt de commissie dat terstond schriftelijk mede aan de klager en de aangeklaagde. Indien het bestuur niet de aangeklaagde is ontvangt deze eveneens een afschrift

Artikel 11 Oordeel en opvolging

1. De commissie geeft haar oordeel over de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk (on)gegrond worden bevonden.
Indien een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, deelt het bestuur van HL aan klager, beklagde en commissie, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 14 werkdagen na het oordeel van de commissie, schriftelijk mede welke maatregelen het naar aanleiding van dat oordeel en de daarin opgenomen aanbevelingen zal nemen. Bij afwijking van deze termijn deelt het bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager, de beklagde en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
2. Het bestuur is gehouden om het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie in principe over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan het bestuur hiervan afwijken. Het dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben en is gehouden om, alvorens een van het oordeel en de aanbevelingen afwijkende beslissing te nemen, de klachtencommissie te horen.
3. Indien het bestuur afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, dient zij haar beslissing met redenen omkleed kenbaar te maken aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

Artikel 12 Andere instanties

Het in dit protocol gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de burgerlijke rechter, de Algemene Ledenvergadering van HL, het bestuur van HL of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 13 Kosten en verslag

1. De kosten die de klachtencommissie voor het behandelen van de klacht maakt worden vergoed door HL.
2. De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden. Dit verslag zal worden opgenomen in het jaarverslag van HL.

Artikel 14 Vaststelling en wijziging van het klachtenprotocol

1. Dit klachtenprotocol wordt - vergezeld van een aanbeveling van het bestuur en (behoudens de eerste keer) de commissie - vastgesteld en gewijzigd door de Algemene Ledenvergadering.
2. Voorstellen tot wijziging van het protocol worden voorgelegd aan de commissie.

Artikel 15 In werking treden

1. Dit protocol is voorbereid en voorlopig vastgesteld door het bestuur van Hersenletsel.nl in de vergadering van 2 juli 2014 en is op die datum in werking getreden.
2. Dit protocol is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering in de vergadering van 28 november 2015.